Preguntas más Frecuentes (FAQ)

Manual de Usuario

(Modificado 21-06-2010)

ÍNDICE

1. Cómo crear un Tema (título) 3

2. Cómo crear un Apartado (subtítulo) 3

3. Modo Administrador 4

3.1 Administración de Temas (títulos) y Apartados (subtítulos) 4
3.2 Administración de Preguntas y Respuestas 5

4. Modo usuario 6

4.1 Visualización de Temas y Apartados 6
4.2 Visualización de las Preguntas y Respuestas de un Tema o Apartado 7

5. Novedades de la Nueva versión de Preguntas Frecuentes 8

5.1 Permite la creación de Temas desde la Aplicación 8
5.2 Mejor interacción entre el Gestor de Incidencia y las Preguntas Frecuentes 8
5.3 Catalogación de los Temas 8
5.4 Facilita la administración de Temas y Apartados 8

PREGUNTAS MÁS FRECUENTES, GUÍA DE GESTIÓN Y VISUALIZACIÓN DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS

1. Cómo crear un Tema (título)

Los temas serán creados automáticamente al crear un procedimiento.

La descripción que se le asignará al tema será la misma que el nombre que se le dé al procedimiento y tendrá los mismos responsables que éste. Estos datos, actualmente, no pueden ser modificados en una gestión de FAQ. Si se quiere modificar los responsables será necesario cambiar los responsables del procedimiento.

2. Cómo crear un Apartado (subtítulo)

Al entrar en la gestión de ***Temas*** y ***Apartados***, se mostrarán aquellos títulos de los que soy responsable, seleccionando uno de ellos y, siempre, en modo Administrador (éste modo se define en el siguiente punto), se mostrarán los apartados que le corresponden.

Añadir un nuevo apartado	Añadir Nuevo Apartado
Eliminar un apartado	
Modificar un apartado	Escribir directamente el texto en el grid y pulsar guardar
Guardar los datos	
Ver listado de preguntas y respuestas	

3. Modo Administrador

3.1 Administración de Temas (títulos) y Apartados (subtítulos)

Nos permite gestionar lo apartados y preguntas de los Temas de los que soy responsable.

En la sección de Títulos podremos:

- Seleccionar el Título para visualizar los apartados que tiene: 

Al seleccionar el título mostrará todos los aparatados que tiene asociado.

- Ver preguntas y respuestas del título seleccionado, sin pasar por el apartado: 

Nos mostrará todas las preguntas que tiene el tema, independientemente del apartado al que pertenezcan. Las preguntas y respuestas aparecerán separadas por apartados.

En la sección de Apartados podremos:

- Añadir apartado: Añadir Nuevo Apartado

Nos permitirá escribir el texto del nuevo apartado, tendremos que pulsar guardar para hacer definitivo los cambios.

- Guardar nuevos datos: 

Hará definitivo los cambios introducidos por el usuario.

- Seleccionar el Apartado: 

Nos permitirá modificar el texto y/o los destinatarios del mismo

- Catalogar un apartado: 

La selección de destinatarios, nos permite especificar a que colectivos están dirigidas las preguntas del apartado catalogado. De ésta manera evitaremos que los usuarios vean una serie de preguntas y respuestas que no tienen nada que ver con su colectivo.

- Ver preguntas y respuestas del apartado seleccionado 
- Eliminar un apartado 

Buscador

El buscador permite buscar el texto introducido en la casilla "*Texto*", en las preguntas, respuesta, temas (títulos) y apartados (subtítulos). Los resultados obtenidos se muestran posteriormente en el listado de temas.

Nos podremos ayudar, para localizar un tema, apartado y/o pregunta en concreto, de la opción de ordenado que tienen todos los grid, o elegir el número de registros que se quiera mostrar por página.

Cómo pasar de modo Administrador a modo Usuario

A través de los radiobuttons "*Modo*", se permite pasar de modo Administrador a modo Usuario y viceversa. Tal opción permite comprobar los cambios realizados y verificar exactamente lo que el usuario vería.

3.2 Administración de Preguntas y Respuestas

Nos permite modificar y/o añadir preguntas y respuestas a nuestros apartados. Sólo podrán acceder los *responsables del Tema* y siempre que se este en *Modo Administrador*.



- Nueva pregunta y respuesta
- Guardar los datos de forma definitiva
- Seleccionar una pregunta

Sus datos se editarán para que puedan ser modificados. Tendrá que pulsar el botón de guardar para que los datos queden guardados de forma definitiva

- Eliminar Preguntas y respuestas: 

Todos sus datos serán eliminados de modo definitivo y no podrán ser recuperados.

Orden: Hace referencia al orden que ocupará dentro del apartado al que corresponde. Si dos preguntas tienen el mismo orden serán ordenadas por la descripción. Si el usuario no le asigna un orden, por defecto, tomará el mayor de los que tiene hasta el momento.

Pregunta: Debe ser introducida, obligatoriamente, para poder guardar los datos.

Respuesta: Debe ser introducida, obligatoriamente, para poder guardar los datos. Si lo desea puede usar la barra de herramientas del editor para dar estilo al texto (negrita, cursiva…)

4. Modo usuario

4.1 Visualización de Temas y Apartados

Se muestra el Buscador, el listado de Temas y el listado de Apartados, esté último no estará editable en el acceso Modo Usuario.

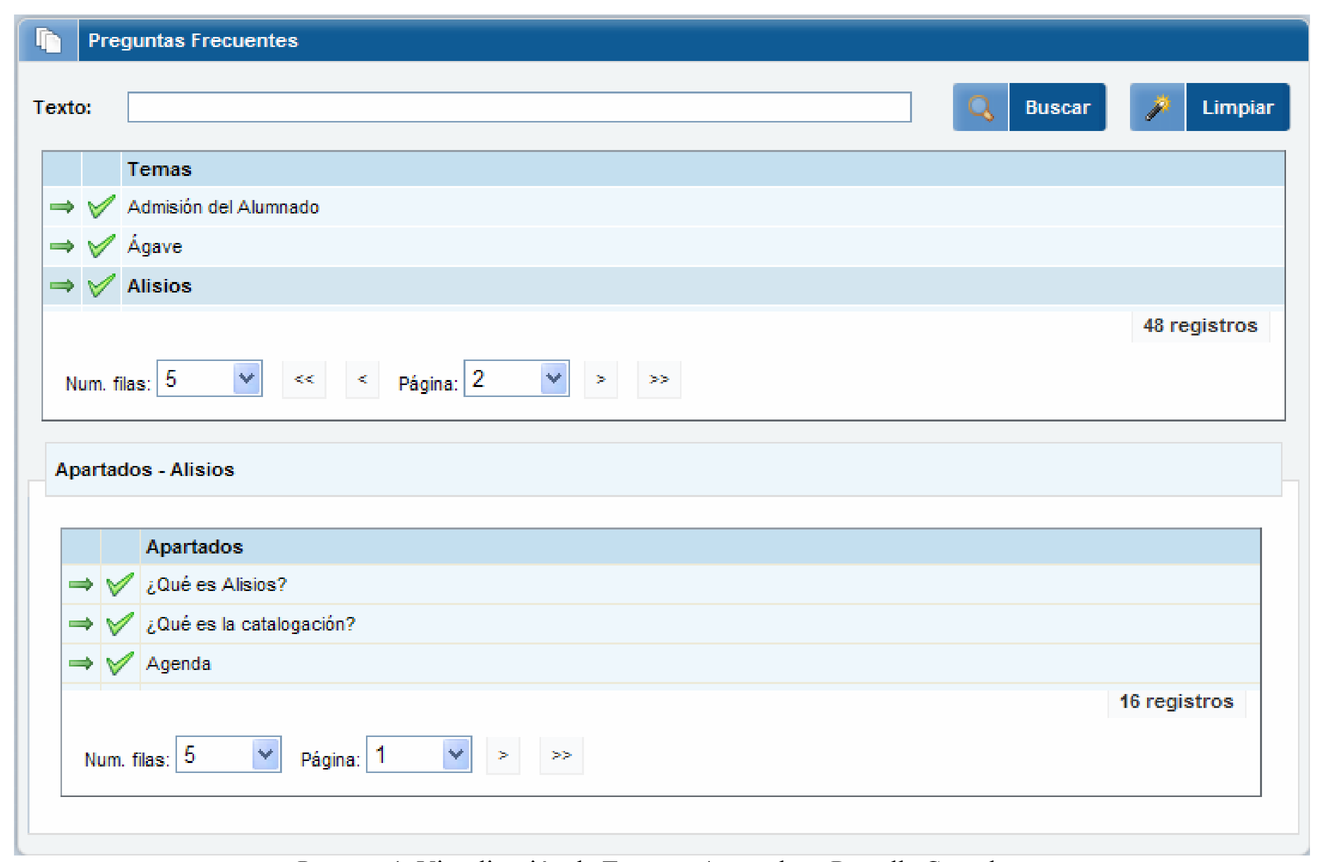


Imagen 1. Visualización de Temas y Apartados - Pantalla Completa

4.2 Visualización de las Preguntas y Respuestas de un Tema o Apartado

Al pulsar el botón "*Ver Preguntas*" ✔, tanto en el listado de Temas como en Apartados, se mostrará la lista ordenada de preguntas asociadas al mismo.

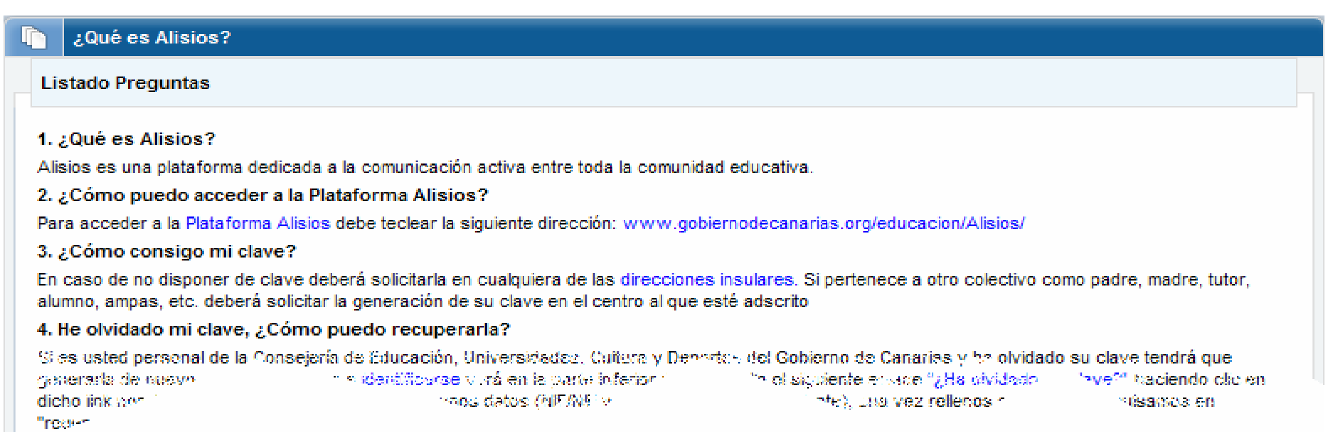


Imagen 2. Visualización de las Preguntas y Respuestas de un Tema o Apartado - Pantalla Completa

5. Novedades en la Nueva versión de Preguntas Frecuentes

En esta nueva versión de las Preguntas Frecuentes existen las siguientes diferencias con respecto a la versión anterior:

5.1 Permite la creación de Temas desde la Aplicación

A través de la Gestión de Procedimientos de Alisios se crea el nuevo Tema y se registra su Identificador (Id) en la tabla de procedimientos.

Anteriormente sólo se podía hacer manualmente sobre la tabla y luego se incluía, también manualmente, su Id en la tabla de procedimientos para el uso interno dentro de Alisios.

5.2 Mejor interacción entre el Gestor de Incidencia y las Preguntas Frecuentes

Al convivir las dos subsistemas en Alisios, se agiliza y mejora la comunicación entre ambos y evitando los problemas con los navegadores que existían en la versión anterior.

5.3 Catalogación de los Temas

Esta nueva versión permite catalogar los temas para que se adapten mejor al perfil de los usuarios. Esto agiliza las búsquedas en el subsistema y permite que la información llegue a los usuarios realmente interesados en ella.

5.4 Facilita la administración de Temas y Apartados

Aprovechando los grids y las características propias de Alisios, se ha reducido el sistema de pantallas para que la administración de Temas y Apartados se realice desde una misma pantalla.

En la versión anterior esto requería la navegación por varias páginas, y continuos saltos entre ellas.